VSWG
VERBAND SÄCHSISCHER WOHNUNGSGENOSSENSCHAFTEN

DIGITALISIERUNG / EDV / KI

Online-Seminar
Arbeitserleichterung durch KI-Anwendungen: Kundenservice, Mieterbetreuung und -kommunikation

Hohes Anfrageaufkommen, Beschwerdemanagement und die Betreuung unterschiedlichster Mietergruppen prägen den Alltag von Wohnungsunternehmen.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie KI Sie bei der Bewältigung der Mieterkommunikation unterstützt. Gemeinsam entwickeln wir praxisnahe Prompts für empathische, präzise und rechtssichere Antworten auf Mieteranfragen, Serienbriefe zur Instandhaltung oder Aushänge im Quartier – sowohl für MS Office 365 als auch für spezialisierte KI-Tools.

INHALT
- Grundlagen und Potenziale: Funktionsweise von Sprach-KIs im wohnungswirtschaftlichen Mieterservice
- Anwendungsfelder im Quartier: KI-Unterstützung bei Mieterkorrespondenz, Mängelmeldungen, Betriebskosten-Erklärungen und Nachbarschafts-Aushängen
- KI in Office 365 & Copilot: Effiziente Nutzung direkt im E-Mail- und Dokumentenworkflow
- Rechtliche Rahmenbedingungen: DSGVO-konforme Datenverarbeitung bei Mieterdaten sowie Erstellung interner Richtlinien
- Methodisches Prompting: Self-Consistency, Chain-of-Thought und Few-Shot-Prompting für Tonalität und Deeskalation in der Kommunikation
- Praxisübungen: Erarbeitung von Prompt-Vorlagen für rechtssichere und kundenorientierte Mieterschreiben
- Ausblick: Die Zukunft des KI-gestützten Mieterservices und die Rolle des Faktors Mensch

VORTEILE
- Sie verkürzen Reaktionszeiten bei Mieteranfragen durch vorgefertigte, optimierte KI-Prompts.
- Sie verbessern die Kommunikationsqualität und Tonalität in der Mieterbetreuung.
- Sie gewinnen wertvolle Zeit für die persönliche Betreuung vor Ort im Quartier.
- Sie tauschen Best Practices mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Wohnungsunternehmen aus.

REFERENT	**Philipp Schmidt** Business and People Enablement, Leadership 4.0, Tech Enthusiast, schmidtfaktor
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter aus Kunden- und Mieterzentren, Bestandsverwalter, Vermieter, Teams im Beschwerdemanagement sowie Quartiersmanager
TERMIN	**Donnerstag, 18. März 2027,** 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr
TECHN. HINWEISE	Voraussetzungen: PC, Internetverbindung, Headset oder Mikrofon, Kamera
GEBÜHR	200 € für Mitglieder | 280 € für Nichtmitglieder

Ihre Ansprechpartnerin: Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.vswg.de.